



Studie dostupnosti

**internetu a informačních a komunikačních
technologií v azylových domech**

VÝZKUMNÁ ZPRÁVA

Studie byla vypracována pro MPSV v rámci plnění cílů Strategie digitální gramotnosti ČR
na období 2015 – 2025.

Ostrava, 2018



Obsah

1. Úvod.....	2
2. Metodologie	3
3. Lidé bez domova a jejich přístup k internetu	4
4. Základní popis služeb (respondentů).....	6
5. Přístup klientů k internetu v azylovém domě	8
6. Zajištění přístupu k internetu pro klienty v azylovém domě.....	14
7. Zvyšování digitální gramotnosti klientů azylových domů	177
8. Shrnutí a doporučení.....	22
9. Literatura.....	24

1. Úvod

Studie dostupnosti internetu a informačních a komunikačních technologií v azylových domech byla zadána Ministerstvem práce a sociálních věcí v rámci naplňování cílů Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 – 2025 (dále Strategie). Cílem výzkumu bylo získat informace a data k plnění opatření Strategie, která obsahuje i úkoly zaměřené na zvyšování digitální gramotnosti a snižování sociálního vyloučení. Informace mají podpořit také nastavování výzev v rámci operačních programů ESF. Hlavní vizí Strategie schválené Usnesením vlády č. 523 je rozvoj digitální gramotnosti občanů ČR tak, aby byli připraveni využít potenciál digitálních technologií ke svému celoživotnímu osobnímu rozvoji, ke zvyšování kvality života a ke společenskému uplatnění. Efektivní užívání digitálních technologií se stává jedním z faktorů společenské úspěšnosti a tím i jednou z nezanedbatelných podmínek sociálního začlenění. Strategie reflektuje společenské změny, které probíhají v souvislosti se stoupajícím významem informací a znalostí, a reaguje na důsledky souvisejících společenských procesů.

Zhotovitelem studie je Síť aktérů pro domov, z.s. (dále S.A.D.), dříve Sdružení azylových domů v ČR, z.s. S.A.D., jako národní střešní organizace poskytuje prostor pro odbornou diskusi, sdílení zkušeností, osvětu a hledání možností prevence a řešení bezdomovství. Ve spojení těch, kteří se tématem zabývají, chce vytvářet, zavádět a rozvíjet udržitelné, humánní a odborné cesty vedoucí k sociálnímu začleňování a k naplňování práva na důstojné bydlení. Členskou základnu asociace tvoří převážně poskytovatelé sociálních služeb pro osoby bez domova.

Zadání studie

Požadavky zadavatele byly následující:

- « zjistit, zda jsou azylové domy připojeny k internetu a případně, zda tyto náklady hradí v rámci svých rozpočtů, nebo mají jiný finanční zdroj
- « zjistit, zda k připojení na internet v azylovém domě mají přístup jeho obyvatelé
- « zjistit, zda lidé v azylových domech využívají nějakou formu internetového připojení
- « zjistit, zda je v azylovém domě možnost využívat informačních a komunikačních technologií k výuce dětí, hledání práce atp.

Požadovaným výstupem je **realizace výzkumu a výzkumná zpráva z dotazníkového šetření mezi azylovými domy, která bude obsahovat analýzu dat, interpretaci, návrh možných doporučení, shrnutí bariér**, včetně anonymizované datové matice, v minimálním rozsahu 20 normostran a prezentace výzkumu pro MPSV a odbornou veřejnost.

2. Metodologie

Pro realizaci výzkumu bylo využito synergického efektu sekvenční návaznosti kvalitativní a kvantitativní výzkumné strategie. Cílem kvalitativní výzkumné strategie bylo vymezení témat pro konstrukci otázek pro online dotazníkové šetření, které se uplatnilo pro kvantitativní výzkumnou strategii.

Kvalitativní výzkumná strategie

V rámci kvalitativní výzkumné strategie byla využita technika ohniskové skupiny se zástupci poskytovatelů sociální služby azylové domy. Fokusní skupiny se 15. 8. 2018 zúčastnily čtyři osoby ze čtyř různých organizací působících v České republice. Výběr komunikačních partnerů byl záměrný s ohledem na existující různorodost v zajištění přístupu k internetu v zařízeních, ve velikosti poskytovatele (zastoupení malých i velkých poskytovatelů) a cílové skupině služby. Fokusní skupina byla vedena metodou trychtýře, od nejobecnějších témat po nejkonkrétnější.

Kvantitativní strategie

Jako základní výzkumný nástroj byl zvolen online dotazník, který byl distribuován do všech sociálních služeb registrovaných jako „azylové domy“ dle Registru poskytovatelů sociálních služeb. Těchto 218 sociálních služeb bylo kontaktováno na e-mailové adrese uvedené v Registru.¹ 4 dotazníky se přesto vrátily jako nedoručené. Dotazník obsahoval 15 otázek, z toho 2 otevřené. První 3 otázky se zaměřovaly na charakteristiky služby (cílová skupina, působnost v rámci kraje), následující otázky zjišťovaly,

- « jak je v zařízení zprostředkován přístup klientů k internetu,
- « zda je přístup klientů k internetu považován za základní či fakultativní činnost,
- « v případě první volby, o jakou základní činnost se jedná,
- « mají-li klienti k dispozici internet, jak je přístup k němu zabezpečen (z hlediska předcházení rizik),
- « pokud klienti nemají v zařízení k dispozici přístup k internetu, zda je po něm z jejich strany poptávka,
- « zda klienti vlastní vybavení, které by jim přístup k internetu umožňovalo (PC, tablet atd.),
- « jaké argumenty respondenti volí pro zdůvodnění potřeby zajištění přístupu klientů k internetu ve vztahu k vedení organizace,
- « k jakým účelům klienti internet nejčastěji využívají,
- « jaká rizika vnímají respondenti při zabezpečení volného přístupu na internet (za pomoci vlastního zařízení klientů nebo pevného počítače zařízení) pro klienty,
- « z jakých zdrojů respondenti financují přístup k internetu pro klienty,
- « zda služba podporuje digitální gramotnost klientů a v případě, že ano, jakým způsobem.

¹ http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1542481236560_1&zak=&zaok=&sd=azylov%C3A9+domy

3. Lidé bez domova a jejich přístup k internetu

Dostupnost a role informačních a komunikačních technologií v každodenních životech lidí bez domova není v české literatuře až na naprosté výjimky² tematizována. Zahraniční studie mapují dostupnost a disponibilitu prostředky informačních a komunikačních technologií u lidí bez domova^{3,4,5} často s ohledem na specifická témata, jako je zdraví^{6,7} nebo význam internetu pro mladé lidi bez domova.^{8,9,10} Tyto studie naznačují, že lidé bez domova nejsou zcela digitálně izolovaní. Na rozdíl od obecného názoru, mnoho lidí bez domova používá digitální technologií pro hledání práce, hraní her a komunikaci s přáteli a rodinou. Významným ICT prostředkem je zejména mobilní telefon. Sociální vazby, které by lidem bez domova měly pomoci dostat se z ulice, jsou často místo toho postupně nahrazovány sociálními vazbami nezbytnými pro přežití na ulici.¹¹ Možnosti, které nabízí internet, mají široký rozsah, ale ne vždy poskytují okamžitý pocit fyzického uspokojení, přičemž lidé na druhém konci mobilního telefonu mohou být vzdáleni jen pár minut; mohou mít jídlo nebo najít dobré místo pro úkryt před nepříznivým počasím. Internet, se svým přístupem k pracovním příležitostem, charitativním a rodinným zdrojům, může být považován za prostředek, který by někomu mohl pomoci dostat se z ulice, zatímco telefon by mohl umožnit přežít. Nicméně, s rostoucí všudypřítomností chytrých telefonů bude rozdíl mezi těmito dvěma technologiemi stále méně platný.¹² Zdá se také, že vazba mezi e-inkluzí a sociální inkluzí není jednoduchá. Starší studie¹³ ukazují, že digitální začlenění nutně nemusí vést k sociálnímu začlenění, protože lidé bez domova mají tendenci využívat informační a komunikační technologie způsobem, který posiluje vzory a praktiky jejich „subkultury“. Tyto

² např. SIRÝ, T. (2016) Role ICT v každodenních životech brněnské nádražní populace. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně.

³ RAVEN, M., KAPLAN, L.M., ROSENBERG, M., TIEU, L., GUZMÁN, D., KUSHEL, M. (2018). Mobile Phone, Computer, and Internet Use among Older Homeless Adults: Results from the HOPE HOME Study (Preprint). JMIR mHealth and uHealth. 10.2196/10049.

⁴ RHOADES, H., WENZEL, S.L., RICE, E., WINETROBE, H., HENWOOD, B. (2017): No digital divide? Technology use among homeless adults, *Journal of Social Distress and the Homeless*, DOI: 10.1080/10530789.2017.1305140.

⁵ REITZES, D.C. PARKER, J., CRIMMINS, T., RUEL, E.E. (2016). DIGITAL COMMUNICATIONS AMONG HOMELESS PEOPLE: ANOMALY OR NECESSITY? *Digital Communications Among Homeless People. Journal of Urban Affairs*. 39. 10.1111/juaf.12310.

⁶ BARMAN-ADHIKARI, A., RICE, E. (2011). Sexual health information seeking online among runaway and homeless youth. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 2(2), 88-103.

⁷ RICE, E., KURZBAN, S., RAY, D. (2012) Homeless but connected: the role of heterogeneous social network ties and social networking technology in the mental health outcomes of street-living adolescents, *Community mental health journal*, vol. 48, no. 6, pp. 692–8.

⁸ RICE, E., BARMAN-ADHIKARI, A. (2014) Internet and Social Media Use as a Resource Among Homeless Youth. *Journal of Computer-Mediated Communication* 19.

⁹ RICE, E., WINETROBE, H., RHOADES, H., CARMICHAEL, H., WILLIAMS, P., MILBURN, N. (2011). The impact of internet access on homeless youth. Los Angeles: USC.

¹⁰ RICE, E., MONRO, W., BARMAN-ADHIKARI, A., YOUNG, S. D. (2010). Internet use, social networking, and HIV/AIDS risk for homeless adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 47, 610-613.

¹¹ LE DANTEC, C. A., EDWARDS, W. K. In: The potential for empowering homeless people through digital technology. *A preliminary literature review*. Researched and published by Lemos&Crane, London: 2013.

¹² The potential for empowering homeless people through digital technology. (2013). *A preliminary literature review*. Researched and published by Lemos&Crane, London.

¹³ BURE, C. (2005). Digital inclusion without social inclusion: The consumption of information and communication technologies (ICTs) within homeless subculture in Scotland. *The Journal of Community Informatics*, 1(2), s. 116–133.

poznatky rozšířily okruh otázek dotazníkového šetření o témata rizik volného přístupu klientů na internet, obsahu činnosti, kterou klienti na internetu realizují a zejména podpory digitální gramotnosti klientů ze strany pracovníků azylového domu.

Otázka, zda mají lidé bez domova obecně přístup k zařízením umožňujícím využívat ICT technologie, nebyla součástí zadání, realizátor může pro srovnání uvést výsledky interní studie poskytovatele služeb pro rodiny s dětmi¹⁴, z níž vyplývá, že v bytové nouzi se nachází 67 % klientských rodin (výběrový soubor 84 rodin). Pouze 67 % z těch rodin, které jsou v bytové nouzi, disponuje mobilním telefonem, oproti 96 % z těch klientských rodin, které v bytové nouzi nejsou. 9 % rodin má přístup k telefonu jen přes příbuzné, sousedy apod. V případě přístupu k internetu je rozdíl 29 % (má přístup) u klientů v bytové nouzi k 68 % v běžném nájemním bydlení. 5 % rodin nemá přístup k telefonu žádným z uvedených způsobů a současně nemá přístup ani k internetu.¹⁵ 8 rodin (necelých 10 %) z výběrového souboru v době šetření pobývalo v azylovém domě a mělo zajištěnu možnost přístupu k internetu v tomto zařízení, často prostřednictvím tamních sociálních pracovníků.

Azylové domy podle zákona o sociálních službách¹⁶ poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, a obsahují základní činnosti poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Takové vymezení vytváří poměrně velký prostor pro interpretaci, jaké konkrétní činnosti a zdroje do těchto základních činností patří. S.A.D.¹⁷ zdůrazňuje, že azylový dům je určen pro vytvoření dočasných podmínek pro zotavení, kdy je člověku nabízena pomoc v získání bydlení v bytě. Úkolem poskytovatelů služeb lidem bez domova je zajistit důstojné podmínky, vytvářet příležitosti k sociálnímu začleňování a podporovat klienty na cestě k samostatnému bydlení v takové míře, která odpovídá jejich individuálním potřebám a možnostem. V kontextu rozšíření ICT do každodenního života, v němž se stávají jedním ze základních prostředků participace na společenském životě, umožňují vyřizování běžných záležitostí, které jsou spojeny s povinnostmi i právy, překlenují některé prostorové překážky při snížené mobilitě lidí bez domova atd., se umožnění přístupu k internetu zdá významné pro naplňování cílů služby. Souběžně však samo o sobě nepředstavuje jednoznačný prostředek sociálního začleňování a produkuje mnohá rizika, ať už jde o zvyšování zadlužení prostřednictvím rizikových aktivit na internetu nebo samotného stahování dat, rizikové navazování vztahů prostřednictvím internetu, neproduktivní trávení času, nebo využívání internetu způsobem, který může spíše upevňovat strategie pro přežívání na ulici, jako je sdílení informací o místech k přespaní, zástavárnách apod. Jakkoli se může zvyšování digitální gramotnosti klientů azylových domů jevit již poměrně nesouvztažně k základním činnostem služby, může být v mnoha případech podmínkou, nebo určitým prvním krokem pro využívání ICT jako prostředků k naplňování individuálních plánů klientů.

¹⁴ Dostupnost ICT prostředků klientů SAS. Interní dokument, Spolu pro rodinu, z.s. Ostrava, 2018.

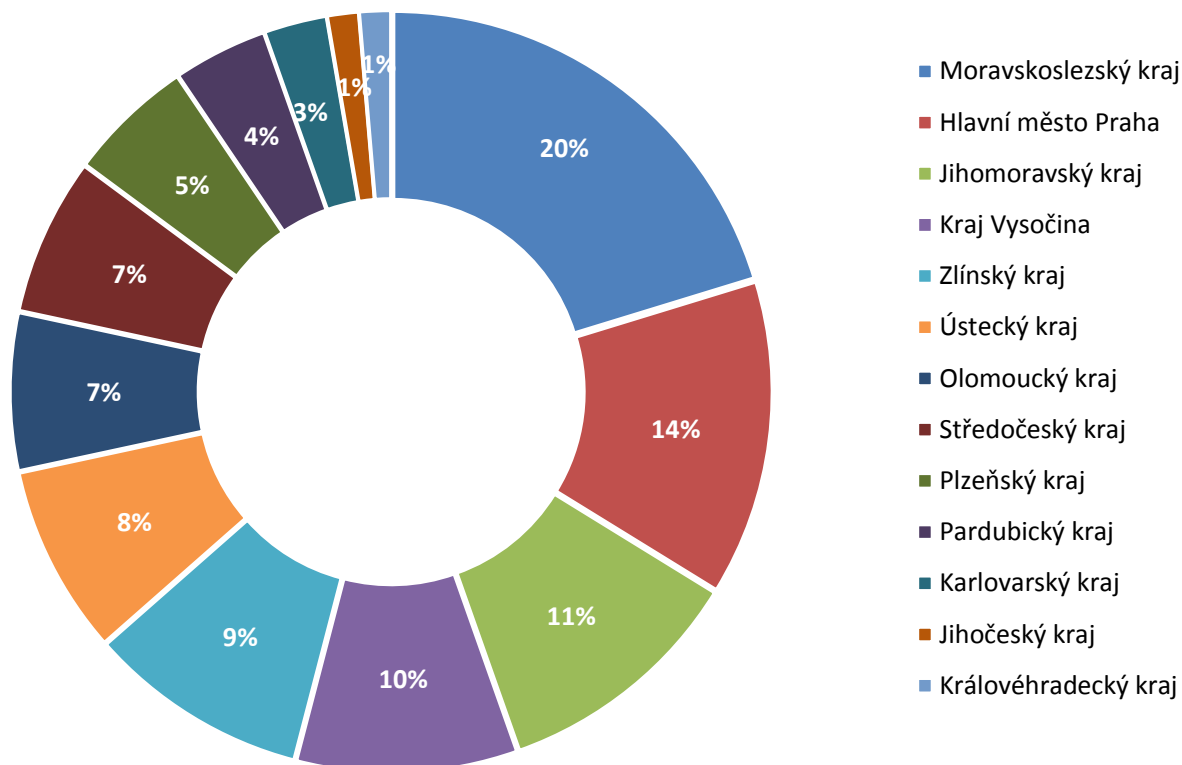
¹⁵ *Připojení k internetu v roce 2018 mělo podle šetření Českého statistického úřadu 80 % českých domácností. Přístup k internetu mělo 7,1 mil. Čechů starších 16 let. Mobilní telefon používá 96 % Čechů nad 16 let, chytrý telefon má 63 %.* (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci – 2018 (listopad 2018).

¹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

¹⁷ Síť aktérů pro domov, z.s. Poziční dokument. S.A.D., 2018.

4. Základní popis služeb (respondentů)

Zastoupení krajů, v nichž je služba poskytována



Zastoupení respondentů (azylových domů) v krajích

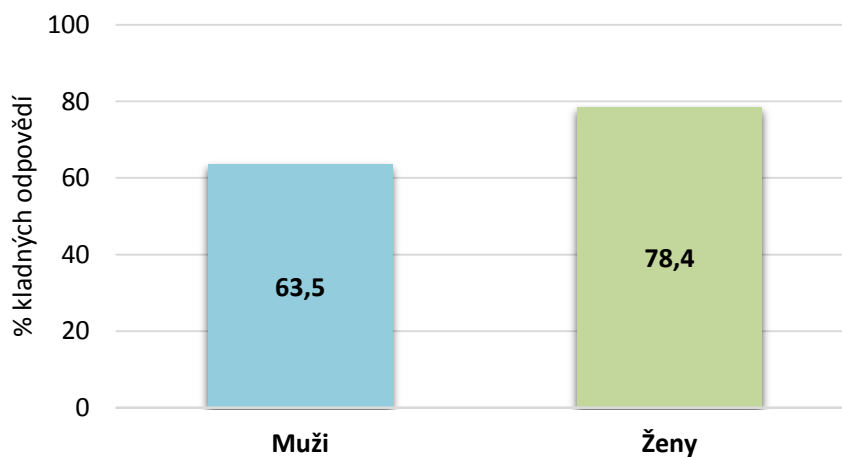
	Četnost	Podíl v % z celku	Počet AD v kraji
Hlavní město Praha	10	13,5	26
Jihočeský kraj	1	1,4	13
Jihomoravský kraj	8	10,8	24
Karlovarský kraj	2	2,7	5
Kraj Vysočina	7	9,5	8
Královéhradecký kraj	1	1,4	6
Moravskoslezský kraj	15	20,3	33
Olomoucký kraj	5	6,8	21
Pardubický kraj	3	4,1	9
Plzeňský kraj	4	5,4	10
Středočeský kraj	5	6,8	17
Ústecký kraj	6	8,1	28
Zlínský kraj	7	9,5	13
Celkem	74	100,0	

Dotazníkového šetření se účastnilo **74 respondentů z celkového počtu 218** azylových domů (dále také AD), tj. **34 %**. V souboru jsou zastoupeny nerovnoměrně všechny kraje, s výjimkou Libereckého, kde je registrováno 7 azylových domů a žádný z nich se dotazníkového šetření nezúčastnil. K velmi dobře zastoupeným krajům ve vztahu k celkovému počtu služeb tohoto druhu na svém území patří kraj Vysočina, Zlínský kraj, Moravskoslezský kraj, na opačné straně spektra jde o zmíněný kraj Liberecký, dále Jihočeský, Královéhradecký. Nejvíce azylových domů je v souboru azylových domů z Moravskoslezského kraje, který má také nejvíce registrovaných služeb tohoto druhu ze všech krajů (15 azylových domů z 33 registrovaných celkem).

Cílová skupina služby

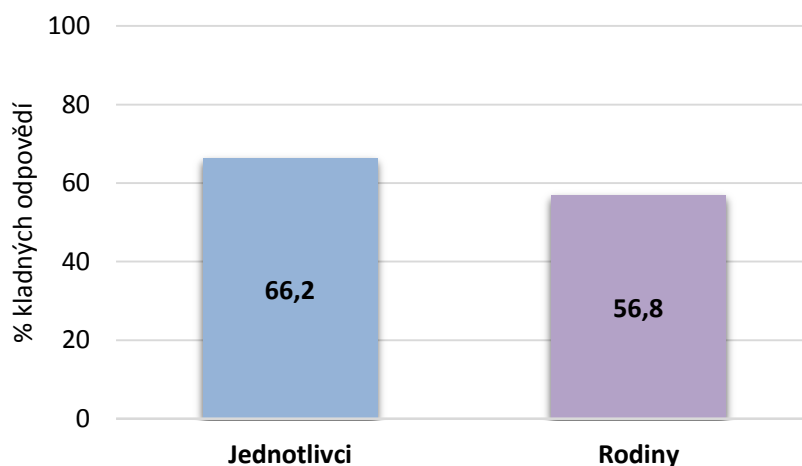
Z celkového počtu 74 respondentů (azylových domů) poskytuje sociální službu ženám 58 zařízení a mužům 47 zařízení. 31 zařízení souběžně poskytuje sociální službu mužům i ženám.

Cílová skupina respondentů podle pohlaví klientů



49 zařízení poskytuje službu jednotlivcům a 42 rodinám s dětmi. 17 zařízení poskytuje sociální službu jak jednotlivcům, tak i rodinám s dětmi.

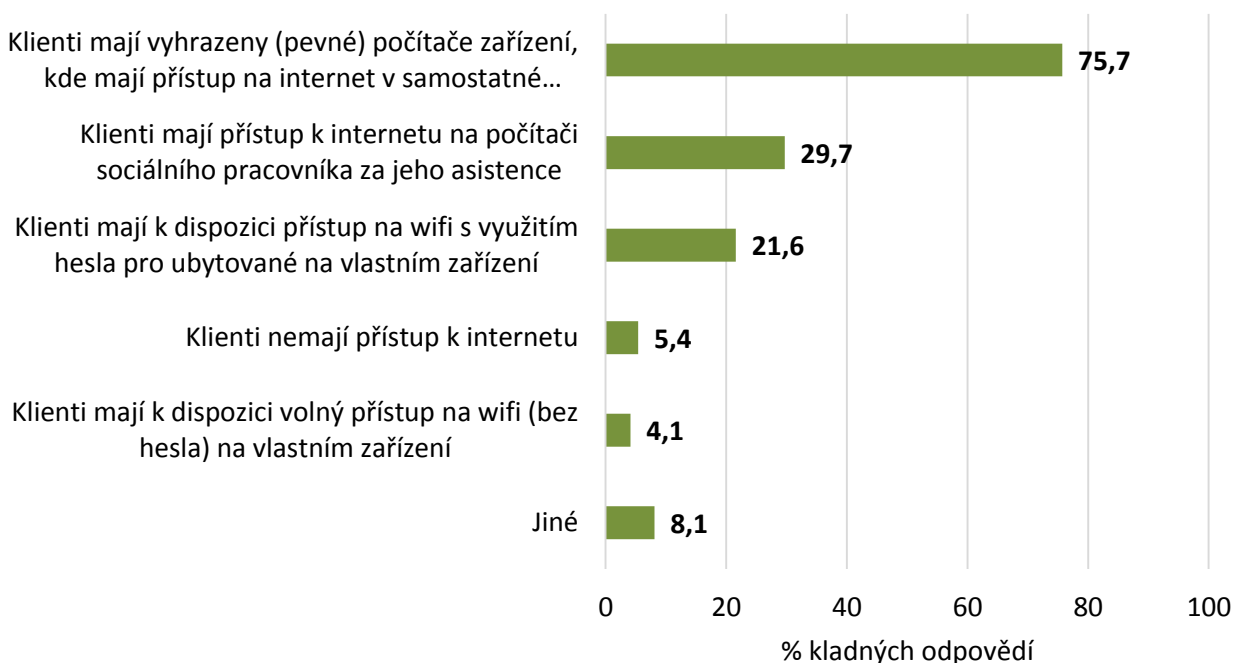
Cílová skupina respondentů jednotlivci/rodiny



5. Přístup klientů k internetu v azylovém domě

Respondenti odpovídali na otázku, **jak je v jejich zařízení zprostředkován přístup klientů k internetu**. Z nabízených otázek mohli zvolit více odpovědí, případně využít otevřené možnosti v odpovědi „jiné“. V této položce respondenti specifikovali, že přístup k internetu je časově omezen během dne, že je přístup k internetu pouze v kanceláři sociálních pracovníků, případně „nemáme vhodnou místnost, kde by mohli být klienti sami“, „do společenské místnosti půjčujeme starý darovaný notebook. Už mu chybí několik kláves a musí být stále zapojen do sítě“, tedy převážně formulovali určité překážky a omezení.

Jak je ve Vašem zařízení zprostředkován přístup klientů k internetu	Počet odpovědí	%
Jiné	6	8,1
Klienti mají k dispozici volný přístup na wifi (bez hesla) na vlastním zařízení	3	4,1
Klienti nemají přístup k internetu	4	5,4
Klienti mají k dispozici přístup na wifi s využitím hesla pro ubytované na vlastním zařízení	16	21,6
Klienti mají přístup k internetu na počítači sociálního pracovníka za jeho asistence	22	29,7
Klienti mají vyhrazeny (pevné) počítače zařízení, kde mají přístup na internet v samostatné místnosti	56	75,7



Pouze 4 azylové domy neumožňují klientům žádný přístup k internetu. Tato odpověď dosáhla nejnižšího počtu voleb. Naopak **nejčastěji mají klienti azylových domů přístup na počítače s připojením k internetu, které mohou využívat v samostatné místnosti (56 AD).** Poskytovatel tedy zajišťuje dostupnost zařízení (stolního počítače) i připojení k internetu. 22 AD poskytuje přístup k internetu podobným způsobem za asistence sociálního pracovníka. Lze předpokládat, že tento přístup je do určité míry omezen z hlediska provozní doby místnosti, nočního klidu, střídání klientů u počítače apod. Nejméně omezující je přístup na wi-fi AD s využitím hesla pro ubytované (16 AD) nebo bez něj (3 AD), klient však potřebuje vlastní zařízení (chytrý telefon, tablet, notebook). Lze tedy zobecnit, že téměř 26 % respondentů umožňuje klientům přístup k internetu prostřednictvím wi-fi v azylovém domě. Respondenti měli možnost označit více možností, 6 AD (8 %) označilo trojkombinaci možnosti využití počítače s připojením, využití PC s připojením za asistence sociálního pracovníka a současně možnost připojení přes soukromé zařízení na wi-fi AD s heslem nebo bez něj.

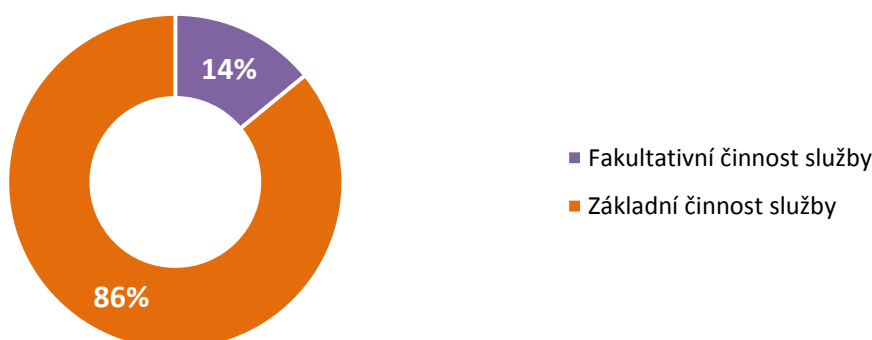
Přístup klientů k internetu v azylovém domě jako základní činnost

Respondenti se dále vyjadřovali k tomu, zda je přístup klientů k internetu považován v zařízení za základní činnost sociální služby, nebo za činnost fakultativní, tedy potenciálně úhradovou.

	Četnost	Procent	Relativní četnost	Kumulativní četnost
Neodpovědělo	10	13,5	13,5	13,5
Fakultativní činnost služby	9	12,2	14,1	25,7
Základní činnost služby	55	74,3	85,9	100,0
Celkem	74	100,0	100,0	

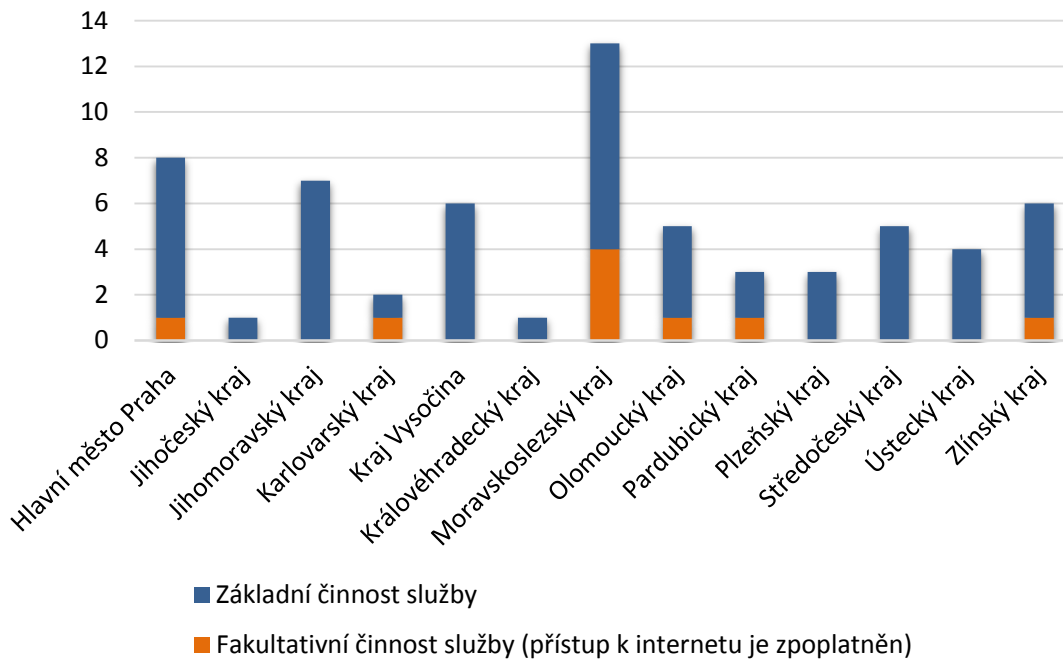
Na tuto otázku 10 respondentů neodpovědělo, 55 azylových domů poskytuje přístup k internetu v rámci základních činností a 9 jako fakultativní činnost.

Připojení k internetu jako základní/fakultativní činnost služby



Z těchto výsledků nelze vyvozovat, jaké rozhodovací procesy k zařazení do základních či fakultativních činností vedou, nicméně bylo provedeno srovnání, zda lze v rámci krajů nacházet určité pravidelnosti, které by naznačovaly, že zařazení vyplývá z regionálních metodik či doporučení registrujících orgánů.

Přístup k internetu jako základní/fakultativní činnost podle krajů



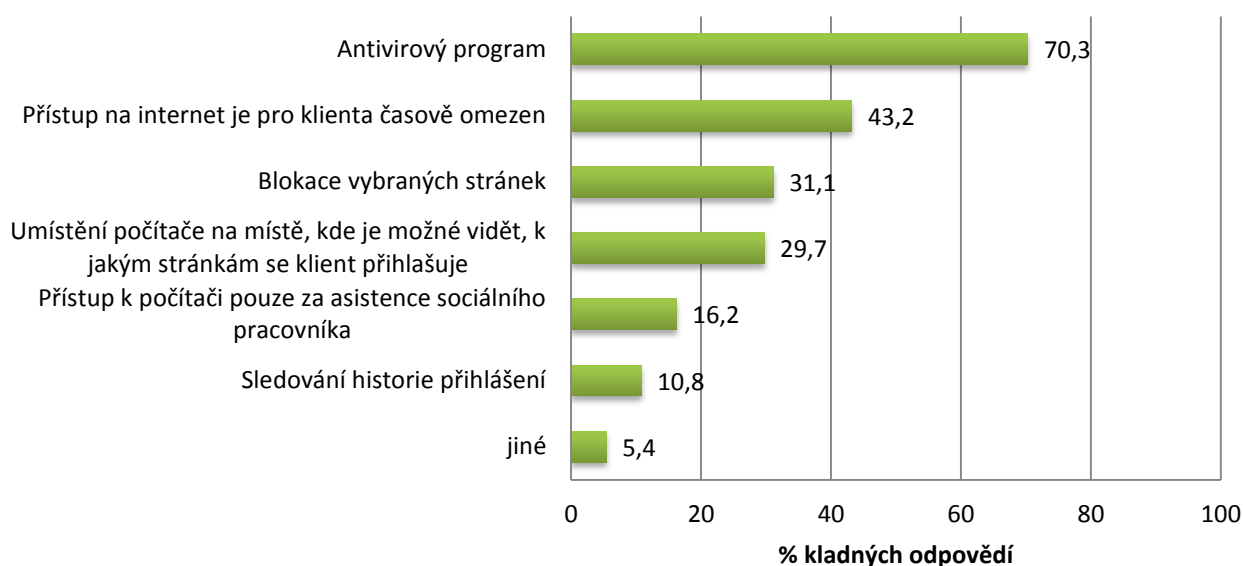
Výsledky křížového srovnání neprokazují, že by poskytovatelé volili zařazení přístupu na internet do základních/fakultativních činností v závislosti na tom, ve kterém kraji je služba poskytována.

Respondenti, kteří přístup k internetu považují za základní činnost, byli dále požádáni o sdělení, **o jakou základní činnost služby se podle nich jedná**. Pouze část respondentů pro svou odpověď využila taxativního výčtu základních činností podle zákona o sociálních službách a směřovala spíše k popisu účelu („umožnění kontaktu s rodinou, umožnění vyhledání práce a bydlení + sepsání životopisu“, „hledání práce nebo ubytování“, „hledání práce, bydlení, elektronická komunikace s úřady, vyhledávání informací. „Referáty do školy pro děti“, „klienti využívají ke komunikaci s úřady, učí se sami vyhledávat potřebné info, vyhledávání podnájmů, sociální sítě, děti úkoly do školy“, „vyhledávání, přístup na mail“ atd.). V případě, že volili odpověď ve smyslu základních činností podle zákona, jednalo se nejčastěji o pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (16 respondentů), ale také o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, v jednotkách případů i sociální poradenství, základní poradenství, ubytování.

Zabezpečení přístupu k internetu v azylovém domě

Respondenti byli dále dotázáni na charakter zabezpečení přístupu k internetu v případě, že je v zařízení poskytován klientům. Mohli z výčtu vybrat více možností, nebo využít otevřené položky „jiné“. Někteří respondenti, kteří klientům neumožňují přístup k internetu, uvedli tuto skutečnost v položce „jiné“ znovu, další zvolili tuto možnost a specifikovali, že klientům doporučují, jakých stránek se mají vyvarovat. Tato odpověď je současně jedinou, která naznačuje, že poskytovatelé považují osvětu či zvyšování digitální gramotnosti za bezpečnostní opatření, nicméně z odpovědí na následující otázky vyplývá, že takové aktivity s klienty v azylových domech pracovníci běžně vykonávají.

Zabezpečení přístupu k internetu	Počet odpovědí	%
jiné	4	5,4
Sledování historie přihlášení	8	10,8
Přístup k počítači pouze za asistence sociálního pracovníka	12	16,2
Umístění počítače na místě, kde je možné vidět, k jakým stránkám se klient přihlašuje	22	29,7
Blokace vybraných stránek	23	31,1
Přístup na internet je pro klienta časově omezen	32	43,2
Antivirový program	52	70,3



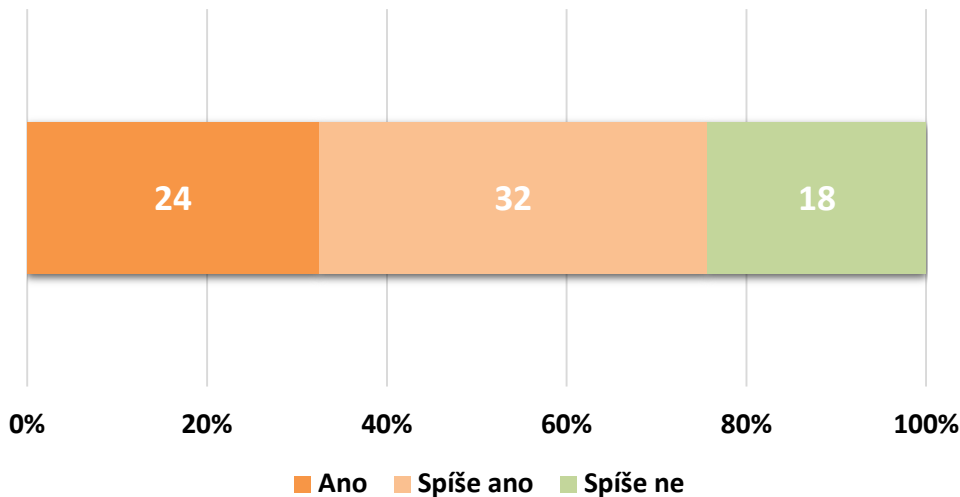
Nejčastějším prostředkem zabezpečení jsou antivirové programy, které zmiňuje 52 respondentů. Další odpovědi se týkají omezení času, po který může klient připojení využívat (32 respondentů) a bloky potenciálně nebezpečných webových stránek (23). Dále respondenti volili odpovědi, v nichž je zabezpečení, resp. dohled nad využíváním počítače s připojením spojen s lidským prvkem – pracovníkem azylového domu. 22 azylových domů umísťuje počítače tak, aby bylo možné vidět, k jakým stránkám se klient připojuje a 12 umožňuje přístup pouze za asistence sociálního pracovníka. Nejméně voleb (8) získalo sledování historie přihlášení.

Přístup k internetu prostřednictvím vlastního vybavení klientů

V návaznosti na zjištění, že téměř 26 % respondentů umožňuje klientům přístup k internetu prostřednictvím wi-fi v azylovém domě je vyhodnocována otázka, zda klienti vlastní zařízení (počítače, tablety, mobilní telefony...), která by jim připojení umožňovala. Poskytovatelé přirozeně nevedou evidenci, kolik klientů uvedená zařízení vlastní, a bylo tedy ponecháno na jejich kvalifikovaném odhadu, zda se s tím v praxi setkávají, spíše setkávají nebo spíše nesetkávají.

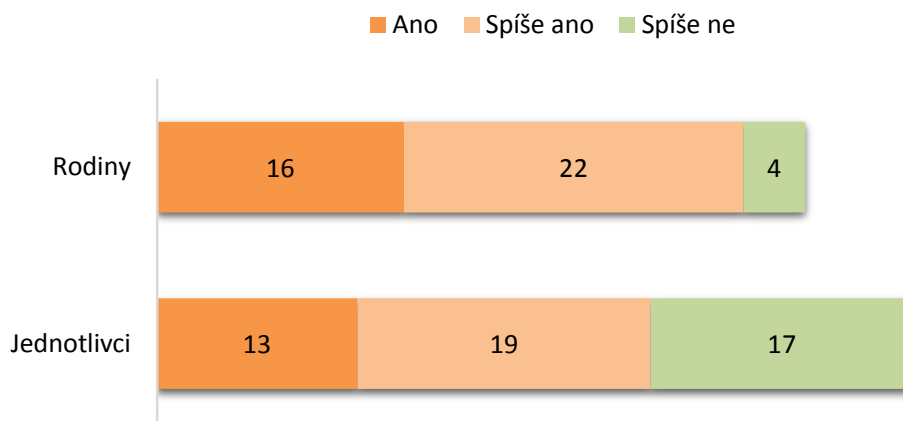
Vlastní klienti zařízení, které by jim umožňovalo přístup k internetu?

	Četnost	Procent	Relativní četnost	Kumulativní četnost
Ano	24	32,4	32,4	32,4
Spíše ano	32	43,2	43,2	75,7
Spíše ne	18	24,3	24,3	100,0
Celkem	74	100,0	100,0	



Pouze necelá čtvrtina respondentů uvádí, že klienti jejich služby spíše nevlastní zařízení, která by umožňovala připojení k internetu. Tuto odpověď je nutné považovat za orientační a nelze z ní vyvozovat, že pouze čtvrtina klientů není vybavena k připojení na internet. Vlastnictví zařízení, které umožňuje připojení k internetu, bylo dále sledováno ve vztahu k charakteristikám cílové skupiny respondentů. Srovnání naznačuje poměrně významné rozdíly mezi jednotlivci a rodinami s dětmi:

Zařízení umožňující připojení k internetu podle cílové skupiny rodiny/jednotlivci



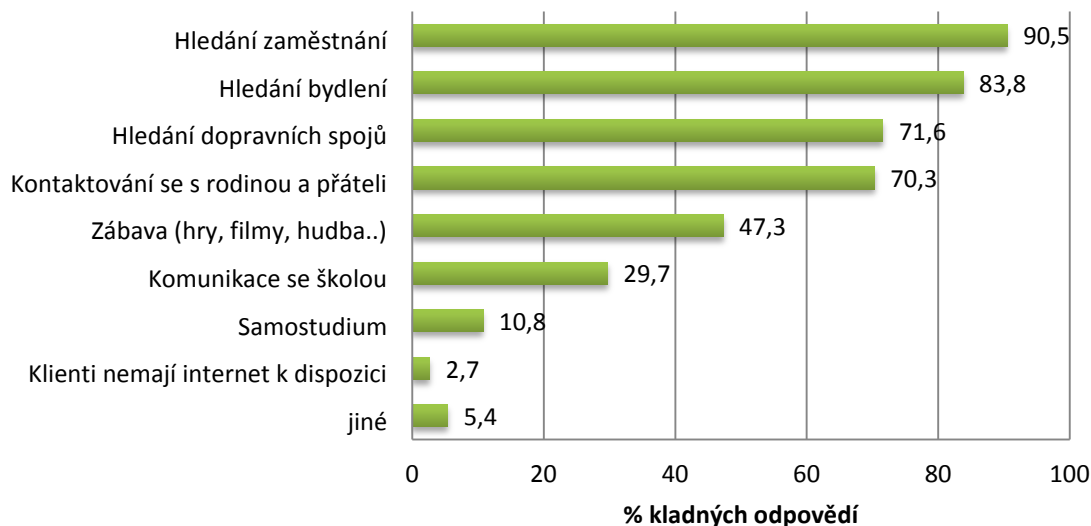
Respondenti, kteří svou cílovou skupinu označili jako „rodiny s dětmi“ významně častěji volili odpověď, že jejich klienti vlastní (ano) nebo spíše vlastní (spíše ano) zařízení, které by jim umožňovalo přístup k internetu.

Nejčastější aktivity klientů azylových domů na internetu

Obsah činnosti klientů na internetu byl zjišťován prostřednictvím otázky „K jakým účelům klienti internet nejčastěji využívají?“. Respondenti mohli z výčtu vybrat více možností, nebo využít otevřené položky „jiné“. Opět se jedná o kvalifikovaný odhad, zejména proto, že 26 % respondentů současně uvedlo, že se klienti mohou samostatně připojit k wi-fi, a ani při práci na stolním počítači většina azylových domů klienty neustále nesleduje. V položce „jiné“ jsou jako další činnosti přesahující možnosti z volitelné nabídky uváděny aktivity na sociálních sítích, seznamce, plnění školních úkolů dětí, vyhledávání informací.

K jakým účelům klienti internet nejčastěji využívají?

	Počet odpovědí	%
Jiné	4	5,4
Klienti nemají internet k dispozici	2	2,7
Samostudium	8	10,8
Komunikace se školou	22	29,7
Zábava (hry, filmy, hudba...)	35	47,3
Kontaktování se s rodinou a přáteli	52	70,3
Hledání dopravních spojů	53	71,6
Hledání bydlení	62	83,8
Hledání zaměstnání	67	90,5



Dva respondenti na otázku zopakovali, že klienti nemají v azylovém domě na internet přístup. Nejvíce voleb naopak získalo **hledání zaměstnání (67) a bydlení (62)**. Rozšířenou aktivitou klientů na internetu je také vyhledávání dopravního spojení (53), komunikace s rodinou a přáteli (52). Nad rámec předdefinovaných voleb lze k představě o činnostech klientů na internetu využít i volné odpovědi na otázky „Jaké argumenty volíte pro zdůvodnění potřeby zajištění přístupu klientů k internetu ve Vašem zařízení ve vztahu k vedení vaší organizace“ (sebevzdělávání, hledání darovaného oblečení, nábytku, komunikace s institucemi atd.) a jak „služba podporuje digitální gramotnost klientů“ (orientace v mapách, ukládání fotografií na uložení apod.).

6. Zajištění přístupu k internetu pro klienty v azylovém domě

Respondentům byla položena soustava otázek směřující k popisu organizačních podmínek k zajištění přístupu klientů k internetu v azylovém domě. Jedná se o podmínky zdůvodnění potřebnosti tohoto opatření směrem ke zřizovateli služby, finanční zabezpečení připojení a vnímání rizik zabezpečení volného přístupu na internet.

Argumentace pro zdůvodnění potřebnosti

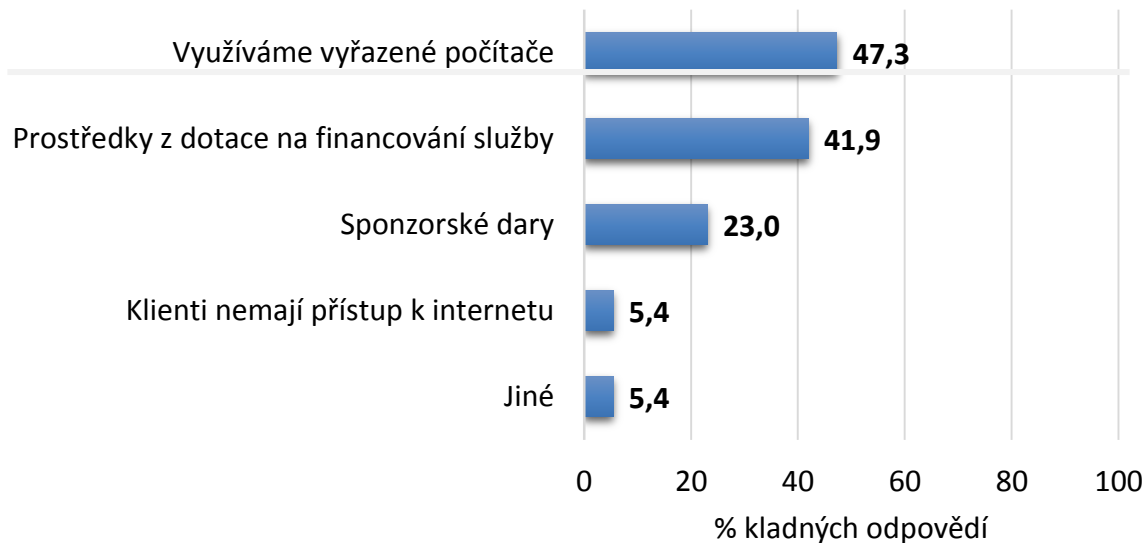
Otázka „Jaké argumenty volíte pro zdůvodnění potřebnosti zajištění přístupu klientů k internetu ve Vašem zařízení ve vztahu k vedení vaší organizace?“ byla položena jako otevřená. 7 respondentů odpovědělo, že žádné argumenty nepotřebuje, nemusí zdůvodňovat, proč by měl být přístup k internetu klientům zajištěn. 7x se v odpovědích objevuje argument, že se jedná o „běžný“, „nedílný“ kanál, komunikační prostředek, „nutnost“ v současné době. Většina odpovědí se vztahuje k tomu, **k jakým potřebám klientů má internet v azylovém domě sloužit, co je jeho prostřednictvím zjišťováno, zajišťováno v souvislosti se sociálním začleňováním.** Z volných výpovědí poskytovatelů dále vyplývá, že část respondentů nepovažuje internet v azylovém domě pouze za prostředek k naplnění cílů (nalezení práce, bydlení, komunikace se školou nebo příprava do školy, hledání lékaře atd.), ale i jako legitimní **zdroj zábavy** (2 odpovědi) a **společenských kontaktů** (22 odpovědí). 4 respondenti by argumentovali v souvislosti s **vytvářením podmínek pro rozvoj a všeobecný přehled klientů**, další 2 specificky zvyšováním gramotnosti klientů v této oblasti. V jednotkách případů se také vyskytly odpovědi ve vztahu ke službě (modernizace služby, garance ve smlouvě, registru).

Finanční zabezpečení připojení k internetu

Z jakých zdrojů poskytovatelé služby financují připojení k internetu pro klienty, bylo zjišťováno prostřednictvím otázky s výčtem možností a otevřené položky „jiné“. Respondenti mohli označit více voleb. V položce „jiné“ se ve 2 případech objevily „vlastní zdroje“, v jednotce případů „Wifi a router poskytovatel financuje“. Paušály si hradí klient sám“ a „z úhrad“. Z hlediska volby zdroje respondenti nejčastěji uváděli, že **připojení pro klienty financují z dotací na financování sociální služby** (31 odpovědí), v jednom případě z tohoto počtu specifikováno jako IP EU. Dále se v pořadí zdrojů objevily sponzorské dary, které poskytovatel obdržel (17 odpovědí). Z hlediska financování vybavení, které připojení klientů k internetu umožňuje, uvedli respondenti ve 35 případech, že využívají vyřazených počítačů.

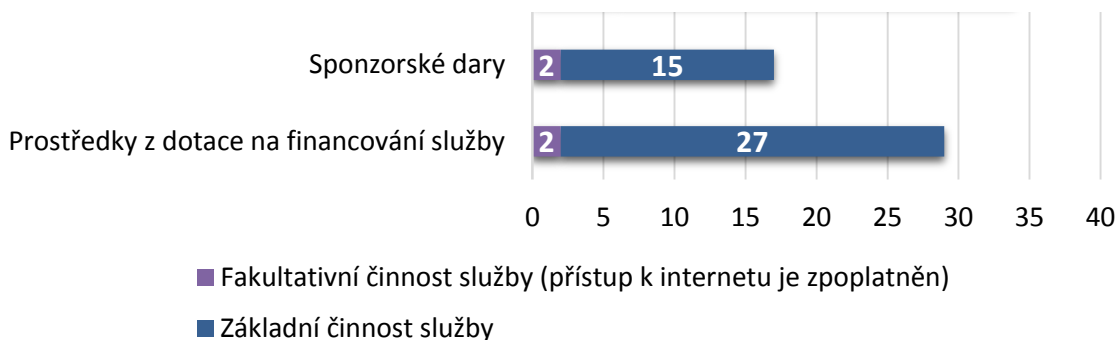
Finanční zdroje	Počet odpovědí	%
Jiné	4	5,4
Klienti nemají přístup k internetu	4	5,4
Sponzorské dary	17	23,0
Prostředky z dotace na financování služby	31	41,9
Využíváme vyřazené počítače	35	47,3

Zdroje k zajištění připojení k internetu



Následujícím srovnáním bylo zjišťováno, zda fakt, že je připojení k internetu považováno za součást základní nebo fakultativní činnosti, hraje roli při volbě zdroje financování. 9 respondentů považovalo připojení k internetu za fakultativní činnost. Část z nich nevedla v možnostech dotace/sponzorské dary/jiné žádnou volbu.

Volba mezi zdrojem z dotací na financování sociální služby a sponzorskými dary

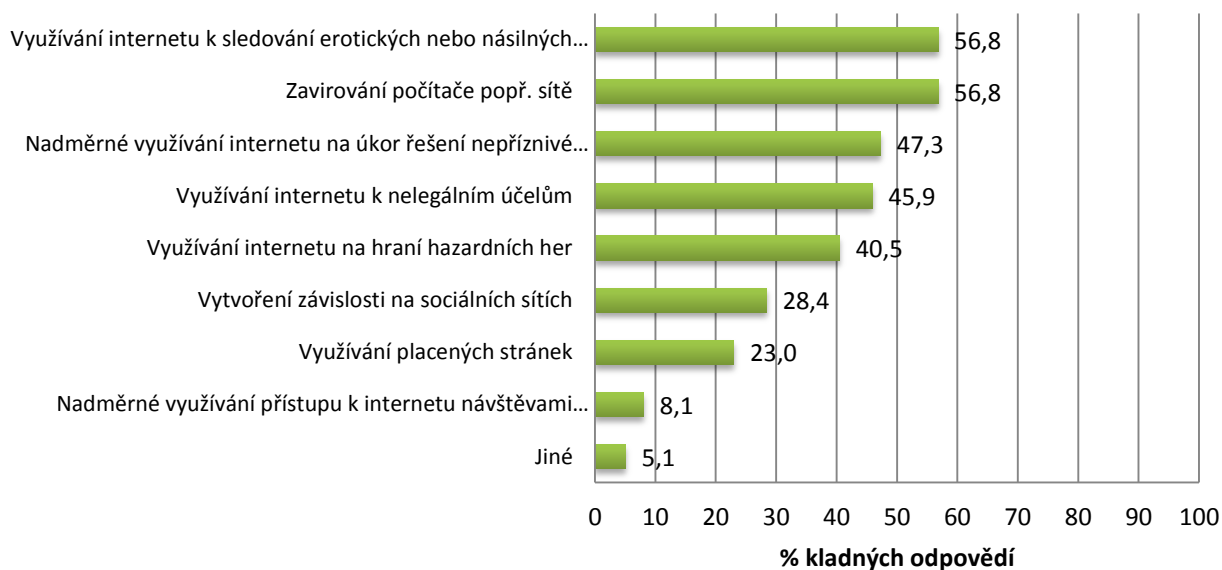


Dva poskytovatelé uvádí úhradu připojení k internetu jako fakultativní činnost, kterou hradí prostřednictvím dotace na poskytování služby. Podmínky dotazníkového šetření neumožnily dále specifikovat poskytovatele dotace. Dotace jsou obvykle určeny na financování základních činností služby, je však možné, že např. obce ve svých dotačních programech stanovují specifické podmínky a účelové určení. Další dva poskytovatelé, považující připojení k internetu za fakultativní činnost, jej financují ze sponzorských darů. Volba zdroje financování se v dotazníkovém šetření neukazuje významně ovlivněna tím, zda poskytovatel považuje připojení k internetu za fakultativní nebo základní činnost.

Rizika při připojení klientů k internetu

Respondenti byli dotazováni, jaká vnímají největší rizika zabezpečení volného přístupu klientů na internet (za pomoci vlastního zařízení klientů nebo pevného počítače zařízení), opět mohli volit z více možností, nebo využít volné odpovědi v položce „jiné“. Na tomto místě respondenti uváděli jako riziko „zábavu“, „pomluvy jiných klientů při hledání bydlení“, „paušál si hradí sami a využití je na jejich zodpovědnost“, jeden respondent „nevnímá volný přístup na internet klientů, prostřednictvím sítě wi-fi, jako rizikový“.

Rizika zabezpečení přístupu klientů na internet	Počet odpovědí	%
Jiné	4	5,1
Nadměrné využívání přístupu k internetu návštěvami klientů	6	8,1
Využívání placených stránek	17	23,0
Vytvoření závislosti na sociálních sítích	21	28,4
Využívání internetu na hraní hazardních her	30	40,5
Využívání internetu k nelegálním účelům	34	45,9
Nadměrné využívání internetu na úkor řešení nepříznivé sociální situace popř. péče o děti	35	47,3
Zavírování počítače popř. sítě	42	56,8
Využívání internetu k sledování erotických nebo násilných obsahů	42	56,8



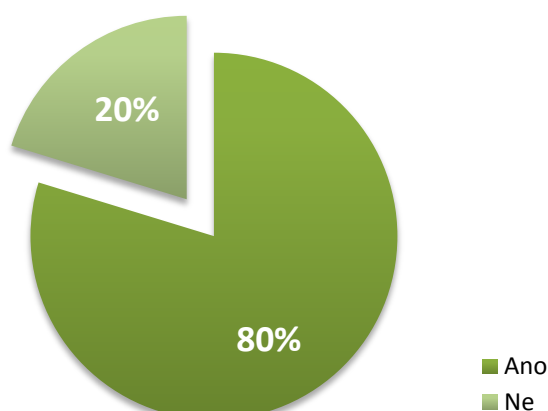
Stejného počtu voleb dosáhla rizika využívání internetu ke **sledování erotických nebo násilných obsahů** a **zavírování počítače**, případně sítě (42 odpovědí). S těmito riziky korespondují opatření, který respondenti uváděli jako zabezpečení připojení – používání antivirového programu, které získalo nejvyšší počet voleb a dohled sociálního pracovníka či přímo jeho asistence při obsluze počítače. Dále v pořadí téměř se shodným počtem voleb bylo uvedeno nadměrné využívání internetu na úkor řešení nepříznivé sociální situace popř. péče o děti (35) a využívání internetu k nelegálním účelům (34). Na první z uvedených rizik reaguje opatření omezení času, po který mohou klienti počítače s připojením využívat. Provozovatelé předpokládají, že klienti služby pak primárně využijí této příležitosti k naplňování cílů služby. Na

druhé z uvedených rizik reaguje zejm. blokace vybraných stránek a opět také namátkový dohled. Poměrně vysokého počtu voleb dosahuje i hraní hazardních her (30) a vytvoření závislosti na sociálních sítích (21), která mohou být snižována omezením pobytu u počítače a dohledem nad aktivitami na internetu pracovníky služby.

7. Zvyšování digitální gramotnosti klientů azylových domů

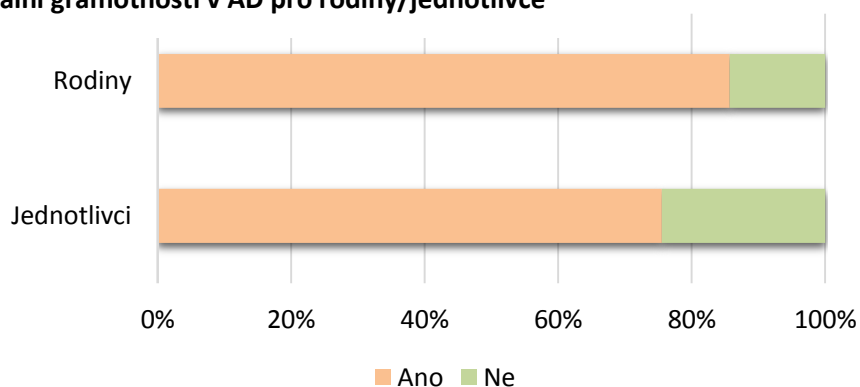
Dotazníkovým šetřením byla nad rámec zadání studie zjišťována aktivita poskytovatelů sociální služby azylové domy v oblasti zvyšování gramotnosti klientů. Respondenti byli dotázáni, zda jejich služba digitální gramotnost klientů podporuje.

Podporuje Vaše služba digitální gramotnost klientů?				
	Četnost	Procent	Relativní četnost	Kumulativní četnost
Ano	59	79,7	79,7	79,7
Ne	15	20,3	20,3	100,0
Celkem	74	100,0	100,0	



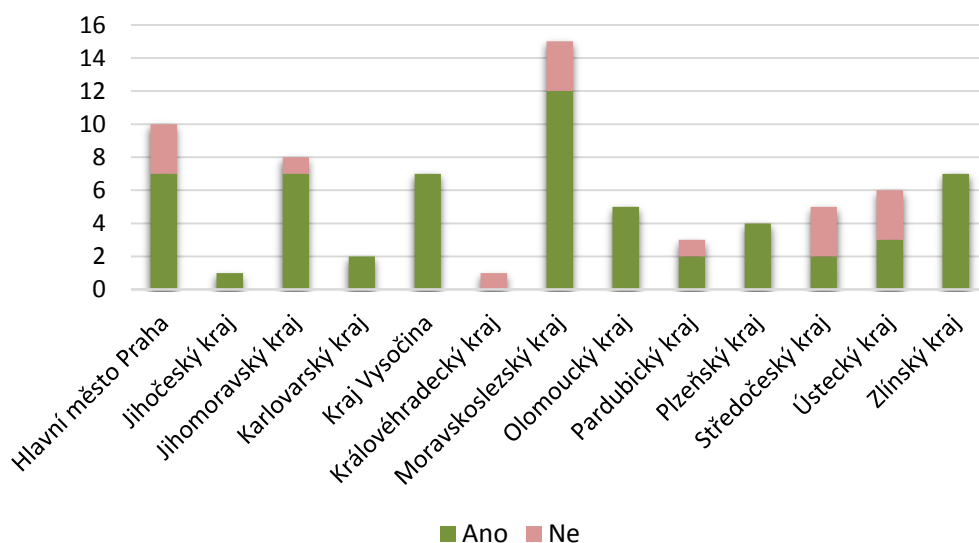
Naprostá většina služeb (59) podporuje digitální gramotnost svých klientů, pouze 15 respondentů vypovědělo, že tuto činnost nevykonává. Při porovnání služeb podle cílové skupiny (jednotlivci/rodiny s dětmi) se neukázaly významné rozdíly v této aktivitě poskytovatelů. O něco více digitální gramotnost podporují zařízení pro rodiny s dětmi, méně azylové domy pro jednotlivce.

Podpora digitální gramotnosti v AD pro rodiny/jednotlivce

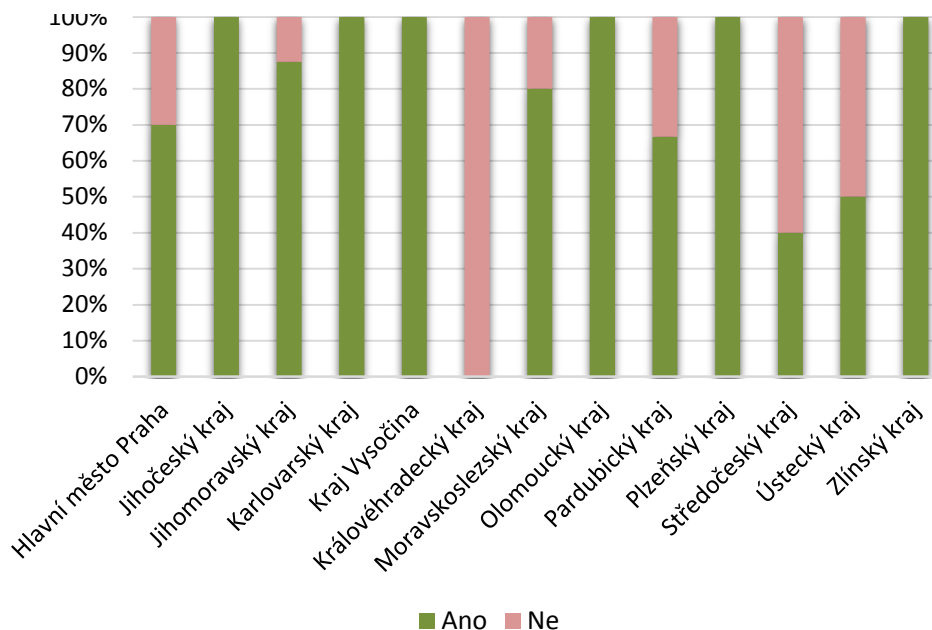


Výraznější závislosti se ukazují při provedení mezikrajového srovnání. Pro nerovnoměrné rozdělení krajů v souboru je zobrazeno i procentuální zastoupení. Zdá se, že **v některých krajích patří zvyšování digitální gramotnosti k poskytování služby častěji**, zejména jde o kraj Vysočina, který je v souboru současně velmi dobře zastoupen (7 AD z celkem 8 registrovaných), Olomoucký kraj a Zlínský kraj. Z údajů za kraj Jihočeský, Královéhradecký naopak nelze vyvozovat závěry, protože se šetření účastnil vždy pouze jeden azylový dům, v Karlovarském kraji dva azylové domy.

Podpora digitální gramotnosti v AD podle krajů (absolutní počty)



Podpora digitální gramotnosti v AD podle krajů (struktura v %)



Respondenti, kteří se přihlásili se zvyšování digitální gramotnosti klientů, byli požádáni, aby v otevřené otázce vyjádřili, jakým způsobem s tímto tématem pracují. V následujícím výčtu jsou uvedeny všechny odpovědi, a dále jsou komentovány:

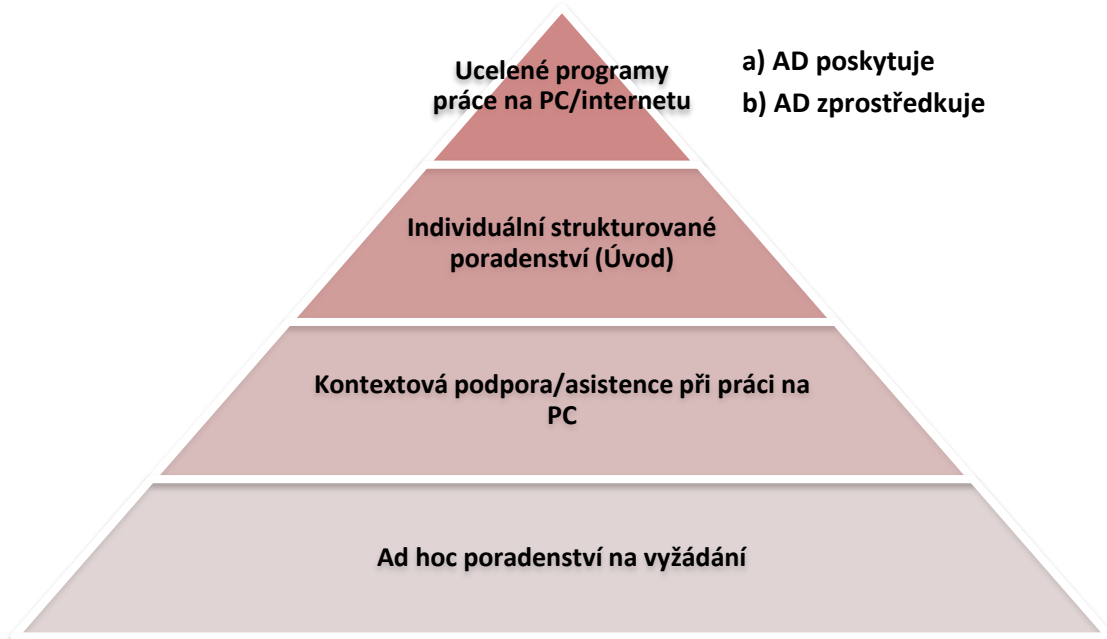
- « *Aktivně se klient zapojí do vyhledávání zdroje informací*
- « *Cílová skupina má k dispozici PC s internetem, (TV, telefon), na požádání pracovníci poradí s obsluhou zařízení (i vlastních zařízení)*
- « *Dvakrát do roka pořádáme Kurz počítačové gramotnosti, aby měly klientky lepší pozici na trhu práce po skončení nájemní smlouvy v azylovém domě*
- « *Již máme notebook, čekáme na připojení k síti*
- « *Kdo je schopen sám si vyhledávat informace, vyhledá si je sám, nezatěžuje tím personál. Mnohdy si vypomohou ti, co umějí, těm, co neumějí, ale těch je málo.*
- « *Klient se stává více soběstačným*
- « *Klienti mají možnost naučit se základům práce na PC pod vedením pracovníků v sociálních službách.*
- « *Má-li klient zájem, učíme jej obsluhu PC, vyhledávání služeb na internetu, komunikace se školou na internetu, psaní CV, komunikace s úřady, zřízení emailu pro komunikaci, ukládání fotek na úložiště,....*
- « *Mnozí klienti ovládají (naučili se, zdokonalují si) práci s počítačem a vyhledávání na internetu*
- « *Monitoring sociálním pracovníkem*
- « *Možnost asistence u počítače*
- « *Možnost nácviku práce na PC za asistence pracovníka, počítačové kurzy apod.*
- « *Myslím, že je to dáno už tím, že PC v zařízení máme, poskytujeme tuto možnost - respektive to klientům neodpíráme. Dále v případě zájmu zprostředkováváme možnost výuky na PC (základní funkce).*
- « *Nabízíme individuální základní seznámení/poradenství při práci s internetem, mailovou schránkou apod.*
- « *nabízíme jiné alternativy, kde je možné internet využít, vyhledáváme PC kurzy pro klienty, zprostředkováváme zkušenost, že na internetu se dnes hledá a nachází vše.*
- « *nabízíme kurz základů práce na PC*
- « *Nabízíme možnost počítačového kurzu. Kurz je individuální a přímo na míru daného uživatele.*
- « *Nabízíme uživatelům program Práce s PC, kde se mohou naučit základní znalost obsluhy*
- « *Nácvik práce na PC*
- « *Např. při hledání zaměstnání (podpora klienta při vytvoření e-mailu, odesílání e-mailů s odpověďmi na volné pracovní pozice), práce s PC (životopis, motivační dopis a jejich odesílání mailem), práce s bakalářem (systém pro komunikaci rodič - škola) apod.*
- « *Naučí se základním dovednostem práce s PC, která je v dnešní době nezbytná*
- « *Necháváme je samotné si vyhledávat informace.*
- « *Orientace na internetu, osobní mailová komunikace*
- « *Orientace na internetu, používání e-mailů, základních počítačových programů*
- « *Podpora při práci na PC, instruktáže, rady*
- « *Podpora této gramotnosti v rámci IP- schopnost orientovat se na netu (mapy, získávání info důležitých pro soc. práci, zacházení s mailem apod.)*
- « *Podporujeme jedince k bezpečnému užívání digitálních technologií tak, že mají přístup k internetu a mají televize na pokojích, za účelem zlepšení kvality života*
- « *Pokud klient žádá pomoc s obsluhou počítače, pracovník mu pomůže, je možnost se domluvit i na pravidelných sezeních s klíčovým pracovníkem, za účelem rozšiřování těchto dovedností*
- « *Pokud potřebují, učíme je PC ovládat*
- « *Pomáháme zakládat e-mail, vyřizovat si samostatně poštu, komunikace s exekutory, pomoc s přípravou na rekvalifikace, pomoc při vyhledávání bydlení aj. - nabízíme vhodné stránky, kde*

- hledat, podporujeme pomoc dětem s přípravou do školy - referáty, slohy, zpracování vlastní tvorby (spisovatel) aj.*
- « *Pomoc se získáním dovedností obsluhy osobního PC v případě přání uživatele*
 - « *Pomáháme při sestavování životopisů, odesílání emailu, reagování na nabídky práce, bydlení aj.*
 - « *Poskytování základních znalostí a dovedností práce na PC v rámci počítačové gramotnosti*
 - « *Pracovníci služby seznamují klienty s využitím potřebných internetových stránek, které mohou pomoci v řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba spolupracuje s jinými službami, které mají v náplni práce např. výuku na počítači.*
 - « *Pracovník je doučívá, co potřebují*
 - « *Přístup k internetu, skupinové aktivity*
 - « *Přednášky na toto téma, umožnění naučení se na PC*
 - « *Se základy jsou schopni pracovníci v sociálních službách jim vypomoct, zaučít je v rámci IP*
 - « *Sociální pracovníce učí klientky základním funkcím práce na PC*
 - « *Spolupráce se sociálním pracovníkem na PC a internetu, poradenství týkající se orientace na internetu ohledně bydlení, zaměstnání, apod.*
 - « *Učíme je jak vyhledávat potřebné informace na internetu. Omezením doby půjčení netebooku jsou nuceny si nejprve vyřídit neodkladné záležitosti.*
 - « *Udržení, zvýšení kvality života (pracovní, osobní seberealizace)*
 - « *Umožňuje klientkám přístup na internet*
 - « *Umožňujeme přístup k internetu a především podporujeme klienty v práci na PC*
 - « *Uživatelé jsou s prací na PC seznamováni v rámci individuálních plánů, v minulosti proběhl na AD kurz počítačové gramotnosti*
 - « *Uživatelé jsou vedeni k získávání základní počítačové gramotnosti, ti schopnější k jejímu zlepšování.*
 - « *V případě zájmu poskytnutí poradenství*
 - « *V rámci kurzů finanční gramotnosti jsou uživatelky služby informovány o nástrahách internetu, tím rozhodně dochází k podpoře digitální gramotnosti.*
 - « *Ve spolupráci a pod dohledem odborných pracovníků zlepšují své PC znalosti*
 - « *Vedeme naše klientky k samostatnosti, tedy ukážeme jim, jak a kde najdou webové stránky, které potřebují k hledání nového bydlení, zaměstnání, dopravy, školíme je v ovládnutí aplikace Bakalář apod.*
 - « *Všichni zaměstnanci jsou schopni klientům poradit a natrénovat s nimi práci na PC (hledání bydlení, práce, komunikace se školou atd.). Klientky jsou při nástupu do služby seznámeny s pravidly užívání sítě wifi.*
 - « *Výuka základní práce na PC pro zájemce z řad klientů (sepsání životopisu, hledání práce, bydlení...)*
 - « *Zapůjčení NTB, přístup na PC v kanceláři, pomoc při vyhledávání na jejich zařízeních, zprostředkování formou darů NTB, mobilů, atd.; v rámci IP zvládnutí orientace na internetu...*
 - « *Zprostředkování služby Sociální rehabilitace, kde se učí používat internet.*
 - « *Zvládnutí základních dovedností s klávesnicí, s PC jako dovednost pro získání pracovní příležitosti.*

Z uvedených výstupů vyplývá, že poskytovatelé pod označením „digitální gramotnost“ vnímají poměrně odlišné obsahy činností a chápou ji široce. Některé z odpovědí směřují spíše k vytvoření podmínek, nebo plánování vytvoření podmínek, nikoli k asistovanému zvyšování dovedností. Většina poskytovatelů však ke zvyšování digitální gramotnosti klientů přistupuje cíleně. Část odpovědí se vztahuje k podpoře obecných kompetencí potřebných k účelnému a

bezpečnému užití digitálních technologií, často ve vztahu k nějaké „zakázce“ (bydlení, práce atd.), někteří respondenti zmiňují také velmi specifické obsahy, jako je zaškolení ve využívání konkrétních programů (např. Bakalář ke zprostředkování komunikace mezi školou a rodinou), kombinuje zvyšování digitální a finanční gramotnosti apod.

Z hlediska strukturovanosti intervencí v oblasti digitální gramotnosti lze aktivity poskytovatelů diferencovat následovně:



Z výpovědí respondentů vyplývá, že zpřístupňování ICT v azylových domech se neomezuje pouze na poskytnutí dispozic, ale počítá ve většině případů s tím, že klienti při obsluze a využívání těchto technologií potřebují minimálně asistenci, event. i cílený rozvoj dovedností. Charakter šetření v této míře podrobnosti neumožňuje zjistit, zda se podpora digitální gramotnosti odehrává převážně v oblasti instrumentálních dovedností v zacházení s počítačem, zjišťování informací, nebo v i prevenci rizik v oblasti bezpečnosti, naplňování práv a povinností (zneužití osobních údajů, zveřejňování obsahů, kyberšikana atd.).

8. Shrnutí a doporučení

Dotazníkové šetření ukázalo, že azylové domy jsou připojeny k internetu a většina z nich umožňuje svým klientům internetového připojení využívat. Nejčastěji (76 %) je pro klienty internet dostupný na počítačích, kterými azylový dům disponuje a umožňuje klientům využívat v samostatné místnosti. Část respondentů konstatuje, že technické a prostorové podmínky nejsou optimální, 47 % azylových domů používá pro klienty vyřazené počítače. 26 % respondentů také uvedlo, že jejich klienti mohou využít připojení na wifi prostřednictvím vlastních zařízení. Pouze 4 azylové domy (5,4 %) klientům přístup k internetu neumožňují.

Většina respondentů považuje přístup klientů k internetu za součást základních činností (86 %) a náklady hradí z dotací na poskytování sociální služby (42 %) případně ze sponzorských darů (23 %). Odpovědi na otázky zařazení a financování připojení k internetu pro klienty naznačují možné nejistoty, jaký postup je správný. Připojení klientů k internetu je také spojováno s určitými riziky, 60 % respondentů spatřuje jako rizikové zavírování počítačů, příp. sítě a shodně využívání internetu k sledování erotických nebo násilných obsahů, jako riziko je vnímáno i nadměrné využívání internetu na úkor řešení nepříznivé sociální situace či péče o děti, nelegální účely, hazardní hry apod. Na tato rizika reagují poskytovatelé zejména ochrannými opatřeními (antivirový program, blokáce vybraných stránek), namátkovým dohledem (počítač je umístěn tak, aby umožňoval kontrolu toho, co se děje na obrazovce) a omezováním doby pobytu u počítače. Poskytovatelé sociální služby přirozeně nemají přesný přehled o aktivitách svých klientů na internetu, který azylový dům zprostředkovává, nicméně se domnívají, že nejčastěji klienti využívají připojení k hledání bydlení (84 %) a práce (90,5 %). Uvádějí však také využívání internetu ke kontaktu s rodinou a přáteli (70 %) nebo k zábavě (47 %). Většina respondentů (80 %) se hlásí k tomu, že aktivně působí na zvyšování digitální gramotnosti svých klientů, ať už příležitostnými aktivitami, jako je rada na vyžádání, individuálním poradenstvím, jak pracovat s počítačem a využívat připojení na internet (zejména v souvislosti s naplňováním individuálního plánu), nebo poskytováním či zprostředkováním ucelenějších vzdělávacích programů zvyšování digitální gramotnosti. O něco častěji se tyto aktivity uskutečňují v azylových domech pro rodiny s dětmi a také se v této položce ukazují určité mezikrajové rozdíly.

Doporučení

1. Přístupové „body“ pro osoby bez domova

Otázka dostupnosti internetu všem občanům bez rozdílu je tématem i v zahraničí. Například vláda Spojeného království vynaložila velké úsilí na zajištění všeobecného přístupu k informacím a komunikaci prostřednictvím technologií, aby překlenula určitou digitální propast. V souladu s plány vlády měl mít každý člověk ve Velké Británii do roku 2005 k dispozici připojení k eGovernment službám. Síť 7 000 online center v knihovnách, muzeích a vysokých školách měla poskytovat přístupová místa, a tím i usnadnit formální a neformální přístup k učení společnosti. Zkušenosti však ukázaly, že v mnoha těchto zařízeních lidé bez domova nejsou nebo se necítí být žádoucí. Např. v USA tyto obavy vedly k tomu, že zaměstnanci knihovny aktivně lidem bez

domova přístup znesnadňovali. Jedna veřejná knihovna v Alexandrii ve Virginii instalovala elektronicky ovládané dveře a kameru tak, aby lidi bez domova odradila od koupání nebo praní oděvů na toaletách. Lidé bez domova a poskytovatelé služeb konstatují, že atmosféra v knihovnách může být často problémem i ve Velké Británii. V takových případech jsou počítače a další zařízení ve veřejných knihovnách paradoxně nejméně dostupné těm, kteří je potřebují nejvíce.¹⁸ V České republice lze předpokládat analogické obtíže¹⁹, a je třeba s nimi pracovat, současně se v systému sociálních služeb nabízí možnost zajištění připojení k internetu v nízkoprahových denních centrech. Standardní součástí jejich nabídky by se mohlo stát jak samotné připojení k internetu, tak možnost nabíjení vlastních zařízení, zejména mobilního telefonu, které jednoznačně představuje pozitivní bezpečnostní opatření a umožňuje lidem bez domova přivolat si i na ulici pomoc, obracet se na přátele atd. Možnost nabíjení vlastních zařízení lidí bez domova je nutné zohlednit v kalkulaci oprávněných nákladů služby. Zahraniční literatura zdůrazňuje, že se lidé bez domova často ocitají v nebezpečí, jen aby získali přístup k energii pro své přístroje, když např. neoprávněně vstupují na soukromý pozemek a použijí venkovní zásuvky, vystavují se nebezpečí útoku nebo střetu s policií.²⁰

2. Přístup k internetu v azylových domech

Zajištění přístupu k internetu pro klienty azylových domů lze považovat za rozšířenou dobrou praxi. Je vhodné přispět k odstranění nejistot, a na úrovni krajů potvrdit tyto aktivity jako součást základních činností azylových domů financovatelné z dotací na poskytování sociální služby. Aby je poskytovatelé mohli svým klientům nabízet, musí mít možnost jak financovat samotná zařízení (např. stolní počítače pro klienty), připojení k internetu, tak i prvky ochrany proti zavirování a další bezpečnostní opatření, včetně IT pomoci při řešení potíží. Stejně tak je potřeba možnost přístupu k internetu doprovázet podporou pracovníků azylového domu ve zvyšování digitální gramotnosti. Nabízí se otázka digitální gramotnosti samotných pracovníků azylových domů a možnost jednoduchého vzdělávání v IT dovednostech a v jejich podpoře u klientů služby, které by bylo uznatelné jako další vzdělávání podle zákona o sociálních službách. Součástí podpory digitální gramotnosti by mělo být i předcházení rizikům spojeným s využíváním internetu, tedy opatření na ochranu soukromí a bezpečnosti, upozornění na nelegální aktivity, základní informace o digitální stopě, a také rozlišování mezi podloženými informacemi a poplašnými či podvodnými zprávami. Může být obtížné modelovat tyto programy tak, aby byly pro klienty služby užitečné, srozumitelné a současně zábavné, proto by mohlo být nosné vytvoření metodického materiálu, který by koncentroval informace, jakých přirozených výukových metod lze využít, jak podporovat kritické hodnocení online informací, které webové stránky jsou potenciálně nebezpečné a je vhodné je blokovat atp.

¹⁸ The potential for empowering homeless people through digital technology. (2013). *A preliminary literature review*. Researched and published by Lemos&Crane, London.

¹⁹ Ve studii Šmídové a Vávry návštěvy veřejné knihovny většina komunikačních partnerů nerealizuje spíše proto, že je nespátřuje jako nápomocné. Šmídová, M., Vávra, M. (2018). *Segregace ve službách a její vnímání lidmi bez domova*. Praha: S.A.D.

²⁰ The potential for empowering homeless people through digital technology. (2013). *A preliminary literature review*. Researched and published by Lemos&Crane, London.

9. Literatura

BARMAN-ADHIKARI, A., & RICE, E. (2011). Sexual health information seeking online among runaway and homeless youth. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 2(2), 88-103.

BURE, C. (2005). Digital inclusion without social inclusion: The consumption of information and communication technologies (ICTs) within homeless subculture in Scotland. *The Journal of Community Informatics*, 1(2), s. 116–133.

Dostupnost ICT prostředků klientů SAS. Interní dokument, Spolu pro rodinu, z.s. Ostrava, 2018.

RAVEN, M., KAPLAN, L. M., ROSENBERG, M., TIEU, L., GUZMÁN, D., KUSHEL, M. (2018). Mobile Phone, Computer, and Internet Use among Older Homeless Adults: Results from the HOPE HOME Study (Preprint). JMIR mHealth and uHealth. 10.2196/10049.

REITZES, D.C. PARKER, J., CRIMMINS, T., RUEL, E.E. (2016). DIGITAL COMMUNICATIONS AMONG HOMELESS PEOPLE: ANOMALY OR NECESSITY? Digital Communications Among Homeless People. *Journal of Urban Affairs*. 39. 10.1111/juaf.12310.

RHOADES, H., WENZEL, S.L., RICE, E., WINETROBE, H., HENWOOD, B. (2017): No digital divide? Technology use among homeless adults, *Journal of Social Distress and the Homeless*, DOI: 10.1080/10530789.2017.1305140.

RICE, E., KURZBAN, S., RAY, D. (2012) Homeless but connected: the role of heterogeneous social network ties and social networking technology in the mental health outcomes of street-living adolescents, *Community mental health journal*, vol. 48, no. 6, pp. 692–8

RICE, E., WINETROBE, H., RHOADES, H., CARMICHAEL, H., WILLIAMS, P., & MILBURN, N. (2011). *The impact of internet access on homeless youth*. Los Angeles: USC.

RICE, E., MONRO, W., BARMAN-ADHIKARI, A., & YOUNG, S. D. (2010). Internet use, social networking, and HIV/AIDS risk for homeless adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 47, 610-613.

SIRÝ, T. (2016) Role ICT v každodenních životech brněnské nádražní populace. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně.

Síť aktérů pro domov, z.s. Poziční dokument. S.A.D., 2018.

ŠMÍDOVÁ, M., VÁVRA, M. (2018). *Segregace ve službách a její vnímání lidmi bez domova*. Praha: S.A.D.

The potential for empowering homeless people through digital technology. *A preliminary literature review*. Researched and published by Lemos&Crane, London: 2013.

Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci – 2018 (2018). Český statistický úřad. URL: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologii-v-domacnostech-a-mezi-jednotlivci>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.